



DATOS IDENTIFICATIVOS

Calidade de procesos turísticos

Materia	Calidade de procesos turísticos			
Código	004G240V01903			
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OP	4	1c
Lingua de impartición	Castelán Galego			
Departamento	Organización de empresas e márketing			
Coordinador/a	del Río Rama, María de la Cruz			
Profesorado	del Río Rama, María de la Cruz			
Correo-e	delrio@uvigo.es			
Web				
Descrición xeral	Concepto de calidade e fundamentos da Calidade Total. Modelos estandarizados de Xestión da Calidade e normas UNE. Implantación dun Sistema de Xestión da Calidade. Normalización e certificación da calidade. Ferramentas para a Xestión da Calidade. Custos de xestión da calidade.			

Competencias

Código	
A1	Que os estudantes demostran posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adoita atoparse a un nivel que, malia se apoiar en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo.
A2	Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ó seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.
A3	Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.
A4	Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.
A5	Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.
B1	Habilidades no manexo das TIC para a procura e uso da información
B2	Ser capaz de analizar, sintetizar e administrar datos derivados das observacións usando os fundamentos técnicos cuantitativos e de predición
B3	Capacidade para interpretar criticamente datos e texto
B5	Capacidade de comunicación oral e escrita
B6	Mobilidade e adaptabilidade a diferentes medios e situacións
B7	Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual
B8	Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo
B9	Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado
B10	Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións
C11	Identificar os procesos operativos en empresas turísticas.
C12	Comprender o comportamento das persoas en empresas turísticas e aplicar as técnicas e métodos de dirección de persoal
C13	Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas.
C15	Orientación do servizo ao cliente
D1	Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos
D3	Creatividade
D5	Motivación pola calidade

Resultados de aprendizaxe

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe		
Obter os coñecementos necesarios que lle capaciten para o desenvolvemento da actividade profesional no ámbito de Xestión da Calidade en Empresas turísticas	A1	C11 C12 C13 C15	
Aplicar os coñecementos teóricos adquiridos	A2	B2 B9 B10	C11
Utilizar os Tics necesarias para o manexo de información e datos relevantes para a toma de decisións	A3	B1	
Manexar adecuadamente as capacidades adquiridas relacionadas co desenvolvemento das súas aptitudes, necesarias para o exercicio da profesión no ámbito da Xestión da Calidade	A4 A5	B3 B5 B6 B7 B8 B9 B10	D1 D3 D5

Contidos

Tema

Breve descrición dos seus contidos: Desenvolvemento dos contidos en temas:

Concepto de calidade e fundamentos da Calidade Total. Modelos estandarizados de Xestión da Calidade e normas UNE. Implantación dun Sistema de Xestión da Calidade. Normalización e certificación da calidade. Ferramentas para a Xestión da Calidade. Custos de xestión da calidade.

TEMA 1: INTRODUCCIÓN. CONCEPTOS FUNDAMENTAIS DA CALIDADE

TEMA 2: IMPLANTACIÓN DUN SISTEMA DE XESTIÓN DA CALIDADE

TEMA 3: MODELOS ESTANDARIZADOS DE CALIDADE

TEMA 4: MELLORA CONTINUA. FERRAMENTAS DE CALIDADE

TEMA 5: NORMALIZACIÓN, CERTIFICACIÓN E HOMOLOGACIÓN.

TEMA 6: Os CUSTOS EN CALIDADE

Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Resolución de problemas e/ou exercicios	22	0	22
Sesión maxistral	23	0	23
Traballos e proxectos	0	30	30
Probas de resposta curta	2	45	47
Probas de tipo test	0	24	24
Estudo de casos/análise de situacións	0	4	4

*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientador, considerando a heteroxeneidade do alumnado.

Metodoloxía docente

	Descrición
Resolución de problemas e/ou exercicios	Actividade na que se formulan problemas e/ou exercicios relacionados coa materia. O alumno debe desenvolver as solucións adecuadas ou correctas mediante a exercitación de rutinas, a aplicación de fórmulas ou algoritmos, a aplicación de procedementos de transformación da información dispoñible e a interpretación dos resultados. Adóitase utilizar como complemento da lección maxistral.
Sesión maxistral	Exposición por parte do profesor dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas e/ou directrices dun traballo, exercicio ou proxecto a desenvolver polo estudante.

Atención personalizada

Probas	Descrición
Traballos e proxectos	Resolveranse as dúbidas aos alumnos de forma individual ou en grupo (presencial, mail ou Skype)

Avaliación					
	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe		
Traballos e proxectos	Realización dun traballo autónomo en grupo. Elaborarase ao longo de todo o cuadrimestre e presentarase ao final do mesmo.	25	A1	B1	D1
			A2	B3	D3
			A3	B5	D5
			A4	B6	
			A5	B7	
Probas de resposta curta	Exame final.	60	A1	B8	
				B9	C11
				B10	C12
					C13
					C15
Probas de tipo test	Avaliación da asimilación de coñecementos.	10	A1		C11
					C12
					C13
					C15
Estudo de casos/análise de situacións	Realización de casos prácticos ou análises de situacións.	5	A2	B2	C11
			A4	B3	C13
				B7	
				B8	
				B9	
				B10	

Outros comentarios sobre a Avaliación

A planificación exposta nesta guía docente supón a aplicación dun sistema de avaliación continua, polo que a cualificación final obterase da avaliación das probas obxectivas periódicas, do traballo tutelado e a realización dun exame

Probas de carácter obxectivo: probas de carácter periódico, para valorar a correcta comprensión e aplicación dos contidos da materia. Consistirá en:

- 1.- A resolución de exercicios breves e estímase que o número total de traballos curtos serán dous ao longo de todo o cuadrimestre.
- 2.- Resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple. Estímase que o número total de controis por este medio de probas obxectivas ao longo do curso será de catro.
- 3.- Traballo tutelado: consistirá na elaboración en grupo dun traballo, destinados á aplicación dos conceptos e técnicas da materia de forma autónoma por parte dos estudantes, contando con atención personalizada para o seu seguimento. O traballo tutelado será entregado en data límite anunciada con suficiente antelación.
- 4.-Exame final: consistirá na resolución de exercicios breves e resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple. Parte teórica (preguntas curtas e/ou tipo test) (60%), práctica (40%). Será necesario aprobar ambas as partes por separado (5 puntos sobre 10).

Para aprobar a materia é necesario obter polo menos 5 puntos dun total de 10 pola realización do exame. A nota final será a suma de ambas as partes, avaliación continua e exame, para realizar a suma deberá terse aprobado o exame. Nota mínima para aprobar a materia 5.

Segunda convocatoria: A avaliación continua alcanzada durante o cuadrimestre gardarase para as convocatorias extraordinarias do presente curso académico. O exame constará dunha parte teórica (preguntas curtas e/ou tipos test) (60%) práctica (40%). Será necesario aprobar ambas as partes por separado (5 puntos sobre 10).

Alumnos que non seguen avaliación continua: Avaliarase ao alumno coa realización dun exame final que suporá o 100% da nota. O exame constará dunha parte teórica (preguntas curtas e/ou test) (60%) práctica (40%). Será necesario aprobar ambas as partes por separado (5 puntos sobre 10).

As datas e horarios das probas de avaliación das diferentes convocatorias son as especificadas no calendario de probas de avaliación aprobado pola Xunta de Centro para o curso 2016-2017. En caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames, prevalecerán as sinaladas na páxina web da FCETOU.

Bibliografía. Fontes de información

JULIÁ, M.; PORSCHE, F.; JIMÉNEZ, V. Y VERGE, X., **GESTIÓN DE LA CALIDAD APLICADA A HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN**, 2002,

ALONSO ALMEIDA, M; BARCOS RENDÍN, L.; MARTÍN CASTILLA, J.I., **GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROCESOS TURÍSTICOS**, 2006,

Cuatrecasas, L. (1999): *Gestión integral de la calidad. Implantación, control y certificación*, Ed. Gestión 2000.

la E.F.Q.M., Ed. Díaz de Santos, S.A.

Amat, O (1992): *Costes de calidad y no calidad*, Ed. Gestión 2000.

Hayes, B.E. (1995): *Como medir la satisfacción del cliente*, Ed. Gestión 2000.

Recomendacións
